Fonction
DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN EN CHARGE DE L'EXPERIENCE CLIENT IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- RESPONSABLE QUALITE OPERATIONNELLE IV.A (H/F)
- RESPONSABLE EXPERIENCE CLIENT IV.A (H/F)
- RESPONSABLE CONFORMITE DISPOSITIFS QUALITE IV.A (H/F)
- RESPONSABLE ANALYSTE QUALITE DE SERVICE IV.A (H/F)
- DIRECTEUR QUALITE SATISFACTION CLIENT IV.B (H/F)
- DIRECTEUR QUALITE PROJETS ET PERFORMANCE IV.A (H/F)
- RESPONSABLE QUALITE IV.A (H/F)
- DIRECTEUR EXPERIENCE CLIENT IV.A (H/F)
- DIRECTEUR EXPERIENCE CLIENT ET QUALITE IV.B (H/F)
- DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN EN CHARGE DE L'EXPERIENCE CLIENT IV.B (H/F)
- DIRECTEUR EXECUTIF ADJOINT BGPN EN CHARGE DE L'EXPERIENCE CLIENT IV.A (H/F)

Raisons d'être

Le DEX Adjoint en charge de l'Expérience Client incarne les ambitions de l’expérience client remarquable et est responsable du développement de la performance globale de sa DEX en mobilisant ses équipes autour des axes stratégiques de la BGPN et plus particulièrement de l'expérience client remarquable (symétrie des attentions). Il contribue au développement commercial en assurant une excellence opérationnelle et relationnelle dans la relation clients.

Il est responsable de la qualité servie (projets de transformation labellisés expérience clients & standards de services) et porte en synergie avec l'ensemble du CODIR de DEX et les managers opérationnels l'évolution des postures pour atteindre un niveau de satisfaction et de recommandation au plus haut niveau du marché au sein de sa DEX. En transversalité avec l’ensemble des N-1 du DEX et les acteurs de l’expérience client des autres branches il porte les plans d’actions de l’expérience client pour garantir l’atteinte des objectifs de la feuille de route de la DEX et les projets de transformation de la branche.

Missions

MISSION 1 : Assure le déploiement de la politique Expérience client de la BGPN et sa déclinaison territoriale, en synergie avec l’ensemble du CODIR, des managers et des acteurs de l’expérience client du Groupe et des autres Branches.

Porte la stratégie nationale de l'expérience clients pour le compte de la DEX auprès des N-1 du DEX et des acteurs des entités territoriales et garantit la qualité servie de bout en bout

Pilote et anime le comité client de sa DEX.

Assure une gouvernance propre à la DEX et une gouvernance transverse, pour garantir une qualité servie de bout en bout notamment pour les domaines courrier / colis et bancaire

MISSION 2 : Met en place toutes les conditions nécessaires à l'atteinte des résultats notamment en matière de promesse client.

Assure la veille et l’analyse de son écosystème et des marchés relatifs à son activité, afin d’adapter les plans d’actions et d’en garantir leur efficacité.

Analyse les résultats de la performance de l'expérience client de sa DEX, en assure la communication et le partage auprès des directions fonctionnelles et des managers afin d'identifier les leviers de progression et de déterminer les plans d'actions correcteurs pour tenir les promesses clients, en coordination avec les acteurs du Groupe et des autres Branches.

Pilote le suivi et l’analyse des réclamations clients particuliers et professionnels.

Supervise la mise en œuvre des plans d’actions correcteurs, en assure le suivi et analyse leur efficacité, pour atteindre les promesses clients et s'assure de l'accompagnement des secteurs dans le cadre de la mise en œuvre de ces actions.

Garantit la mise à disposition des moyens et la maîtrise des outils permettant d’atteindre les objectifs fixés.

MISSION 3 : Pilote le déploiement des projets labellisés Expérience Client.

Définit, conjointement avec le Secrétariat Général, la priorisation des projets locaux en fonction d’indicateurs partagés avec l’ensemble des N-1 du DEX.

Définit et garantit le modèle de gouvernance des projets en intégrant les acteurs du Groupe et des autres Branches.

Est responsable de la feuille de route des déploiements et du respect budgétaire.

Met en œuvre les actions d'accompagnement au changement.

Propose et encadre les expérimentations en regard des impacts utilisateurs (clients et collaborateurs) pour produire un retour sur expérience et arbitrer les généralisations.

Met en place des KPI permettant de mesurer fidèlement l’impact clients / collaborateurs des projets mis en œuvre au sein de sa DEX

MISSION 4 : Assure l’accompagnement du changement nécessaire pour les projets qui impactent l’accueil, le service client et les usages digitaux.

Participe à la gouvernance mise en place, par le Secrétariat Général, pour résoudre les irritants clients et collaborateurs avec les autres N-1 du DEX et les entités territoriales.

Participe à l'amélioration continue des process au niveau national en étant force de proposition.

Anime les dynamiques d'équipe et pilote les démarches d’amélioration continue en s’appuyant sur les dispositifs d’émulation et les démarches participatives (contrat expérience clients) pour obtenir une coordination des actions.

Garantit la remontée et la diffusion des bonnes pratiques.

Pour chaque projet, piloté par le Secrétariat Général, organise avec son équipe l'accompagnement nécessaire à la maîtrise des compétences et postures requises pour répondre à une expérience client remarquable

Compétences

COMPORTEMENTALES

Orientation stratégique
: Comprendre les enjeux de son environnement et les impacts opérationnels au long terme de la stratégie de l'entreprise dans son quotidien. Savoir l'expliquer, lui donner du sens et l'intégrer dans son activité pour accroitre la performance globale de l'entreprise. Etre capable de définir des priorités à court et moyen terme, de les mettre en perspective et de les hiérarchiser en intégrant les éléments stratégiques de l'entreprise.

Analyse et discernement
: Pouvoir apprécier, décomposer avec justesse et clairvoyance, une situation observée ou des faits vérifiés et distinguer les éléments marquants à partir du réel pour faciliter la prise de décision. Savoir faire preuve de remise en question, de sens critique, de mise en perspective et de jugement.

Conviction et influence
: Savoir structurer son argumentation et adapter sa posture à son interlocuteur afin qu'il comprenne et s'approprie les idées en utilisant toutes les techniques de communication (orale, écrites, non verbales, numériques). Savoir mettre en mouvement ses interlocuteurs internes et externes (collaborateurs, collègues, clients) en faisant évoluer son discours et sa posture en fonction de ses objectifs et des retours de son interlocuteur.

Comportementales Socles

Orientation résultats

Engager des actions et mobiliser en toute autonomie des ressources (financières, matérielles, techniques, numériques et humaines) pour atteindre des performances durables dans le respect des principes éthiques, de qualité de vie et de RSE. Savoir être proactif et fixer, pour soi et/ou pour d'autres, des objectifs ambitieux et exploiter des opportunités pour aller au-delà des attendus.

Digital et Data

Culture digitale

Connaître l'environnement et les enjeux du digital pour un usage personnel ou professionnel, par une veille régulière. Être conscient(e) de l'impact du numérique sur les méthodes de travail et les relations avec la clientèle. Faire preuve de curiosité et d'adaptabilité face aux évolutions digitales (nouveaux outils et usages).

Efficacité professionnelle

Analyse et traitement de l'information

Recueillir / synthétiser de l'information, savoir mettre en place, cadrer et piloter / réaliser des études qualitatives et/ou quantitatives en tirant des enseignements des résultats obtenus.

MANAGEMENT

Promouvoir l'innovation

Favoriser la veille des collaboratrices, collaborateurs et identifier les pratiques exemplaires Encourager les prises d'initiative des collaboratrices, collaborateurs suite à leurs observations et prise de recul, tout en acceptant le droit à l'essai. Favoriser la mise en place d'un temps et d'un espace dédiés pour : - Développer la créativité individuelle et collective, - Proposer des idées innovantes dans un objectif d'amélioration continue Considérer l'innovation sous l'angle de l'impact non seulement financier mais aussi social, sociétal et environnemental Exemples d'illustrations non exhaustives : mettre en place un tableau blanc ou une boite à idées, organiser des réunions dédiées, organiser des challenges, un teambuiding solidaire, un partage de ressources dans teams, des participations à des salons, etc.

Reconnaitre

Valoriser la performance, l'autonomie et l'engagement en faisant des feedbacks constructifs fréquents sur les réussites et les éléments de progrès du collaborateur. Faire le point sur les feedbacks réalisés lors des entretiens d'appréciation et entretiens intermédiaires et partager les actions de développement. Formuler ces retours sur la base de faits réels afin de soutenir et d'encourager la progression des des collaboratrices et collaborateurs. Valoriser l'engagement des collaboratrices et collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux dans le cadre professionnel.

Accompagner le développement professionnel

Identifier avec chaque membre de l'équipe, ses forces, ses axes de progrès et ses leviers de motivation, au regard à la fois du projet de la personne et des enjeux stratégiques de l'entreprise (performance économique, RSE, numérique....) Etre à l'écoute des collaboratrices, collaborateurs en réalisant des points réguliers pour recueillir les besoins et attentes, en veillant à leur bien-être au travail. Enrichir l'expérience collaborateur en co-construisant avec chacun un parcours de développement personnalisé à court et moyen terme pour favoriser l'acquisition de nouvelles compétences, renforcer son expertise et développer ainsi l'employabilité. Proposer à ses collaboratrices, collaborateurs une évolution professionnelle la plus adaptée à ses motivations, souhaits et expertises. Mettre en place les conditions favorables à l'engagement de ses collaboratrices, collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux proposés par l'entreprise (ex : Déclic)

Responsabiliser

Définir de façon claire et personnalisée les missions et les objectifs spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporels (SMART) de chaque collaborateur. Rendre autonomes et responsables ses collaborateurs : - en les accompagnant dans la priorisation de leurs tâches, - en encourageant les prises de décision et initiatives, - en valorisant le droit à l'essai, - en déléguant dans un cadre clair et partagé. Partager le pilotage de l'activité et le suivi des réalisations de chacun et de l'équipe pour rendre les collaborateurs responsables. Mettre en oeuvre tous les moyens pour atteindre voire dépasser les objectifs individuels et collectifs.

Donner du sens

S'approprier et partager la stratégie, les enjeux de performance globale et l'ambition du Groupe en sa qualité d'entreprise à mission, rentable et responsable. Décliner la stratégie du Groupe au niveau des missions et projets de l'équipe en intégrant notamment les enjeux sociaux, sociétaux, et environnementaux et de gouvernance. Définir le périmètre d'actions des collaboratrices et collaborateurs dans le Groupe et présenter l'impact de leurs activités sur les résultats collectifs, de l'entité et du Groupe. Utiliser les leviers de motivation (exemples : développement des compétences, appartenance, autonomie, reconnaissance, motivation financière, etc.) de chacun pour engager les équipes dans l'atteinte des objectifs.

Etre centré client

Mettre la satisfaction des clients internes ou externes au coeur des activités de l'équipe. Comprendre et

anticiper les besoins des clients internes ou externes pour apporter des réponses personnalisées intégrant les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux. Accompagner les collaboratrices et collaborateurs dans l'écoute et la compréhension des demandes clients (ex. : savoir questionner, pratiquer l'écoute active). Favoriser l'identification des axes d'amélioration de la relation de service à mettre en place. Mesurer et évaluer les impacts des actions sur les clients afin de prendre les décisions les mieux adaptées.

Coopérer

Favoriser la collaboration et l'entraide au sein de l'équipe et entre équipes en travaillant avec l'ensemble des partenaires présents dans son écosystème. Exemples : présentation des contraintes de chaque service sur un projet commun - organiser des vis-ma-vie entre services, etc Donner et poursuivre des objectifs communs et présenter les liens entre services pour fédérer les collaborateurs et les sensibiliser sur l'importance de travailler ensemble. Guider les pratiques de son équipe pour offrir un espace de travail dans lequel le collectif est favorisé et valorisé. Exemples d'illustration (non exhaustifs) : entraide entre pairs, ateliers d'amélioration continue, résolution collective de problèmes, affichage de l'avancement des tâches ou projets, etc.

Pilotage et gestion de l'activité

Culture de la performance

Analyser les résultats économiques et financiers (analyse des coûts et de la performance, gestion budgétaire, rentabilité...) et identifier les leviers sur son domaine d'intervention permettant de maximiser la performance et la rentabilité de l'organisation.

Analyse de la performance et rentabilité

Analyser la performance d'un projet à un instant t (analyse et contrôle des coûts, des données budgétaires réalisées vs prévisionnelles, du Cash Flow, analyse d'un compte de résultats, calcul de coûts unitaires, calcul de prix de revient...) et optimiser sa rentabilité à moyen et long terme (gestion prévisionnelle et estimation des coûts, scenarios prédictifs, simulation d'impacts, résultats prospectifs, etc.).

Amélioration continue

Réaliser des diagnostics, et/ou définir et mettre en oeuvre des plans d'actions dans une optique d'optimisation des produits, des services ou des processus au service de la satisfaction client.

Pilotage et reporting

Piloter son activité. Suivre ses indicateurs de performance. Savoir consolider les informations dans des tableaux de bord. Savoir rendre compte et alerter le cas échéant.

Projet

Méthodes et outils d'organisation et d'optimisation

Maîtriser et mettre en application les outils d'analyse et d'optimisation des organisations et processus (Lean, Six sigma, etc..).

Management de projet

Maitriser les concepts et les outils de la Gestion de Projet et de la conduite du changement. Mobiliser et animer acteurs et contributeurs, en favorisant les pratiques collaboratives. Garantir le respect de l'équilibre entre les engagements de coût, de délai et de satisfaction client. Analyser les risques et mettre en oeuvre les mesures correctrices.

Environnement de travail

BGPN/ DDR / DEX

Autres branches et filiales

Territoires / secteur

Relations internes/externes

SIEGE

DDR

DT

SECTEURS

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

-

  Bgpn reseau

Effectif de la fonction

De 1 à 9